

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Strategi operasi tidak hanya sebagai teknik menghasilkan produk dan jasa perusahaan saja, namun juga harus mampu memberikan kekuatan bersaing pada suatu bisnis melalui dimensi prioritas kompetitifnya. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa, Perusahaan-perusahaan yang menggunakan berbagai strategi operasi memiliki kinerja yang tinggi daripada mereka yang tidak menggunakan strategi tersebut. Namun, tidak semua strategi operasional mampu memberikan manfaat yang optimal bagi kinerja perusahaan.

Schroder (1989) menjelaskan bahwa, strategi operasi merupakan suatu visi fungsi operasi yang menetapkan keseluruhan arah atau daya dorong untuk pengambilan keputusan. Dengan demikian strategi operasi merupakan pola pengambilan keputusan operasi yang efektif agar mampu bersaing dengan perusahaan lain dengan menggunakan empat elemen yang meliputi biaya, mutu, pengiriman, dan fleksibilitas.

Menurut Haming dan Mahfud (2011) keberadaan strategi operasi dalam suatu perusahaan merupakan sebagai penspesifikasian strategi perusahaan pada bidang operasi, mewujudkan sasaran strategi, penjabar atas arah yang harus dituju di bidang produksi, alat untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan melalui kegiatan operasi, perumusan tentang desain proses dan infrastruktur.

Anshori (2010) memberi pernyataan bahwa, kinerja merupakan hasil yang dicapai perusahaan baik yang finansial maupun non finansial (*intangible*) dengan menggunakan indikatornya masing-masing. Namun, sebagian besar dimensi profitabilitas masih merupakan tolak ukur yang menjadi indikator akan keberhasilan kinerja perusahaan. Menurut Wibowo (2007) Manajemen Kinerja membahas mengenai cara menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif dengan fokus pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil.

Bidang usaha atau industri yang saat ini berkembang ialah industri di bidang jasa, khususnya pada bidang perawatan kecantikan. Perkembangan tersebut terjadi di Kota Malang dalam beberapa tahun terakhir dapat dikatakan sangat pesat salah satunya didukung dengan pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya merawat tubuh (Romadhon, 2013). Klinik kecantikan ini juga dilengkapi dengan layanan konsultasi dokter spesialis kecantikan, penggunaan teknologi canggih, suasana klinik yang nyaman serta pelayanan yang ramah.

Semakin banyak klinik kecantikan mampu memberikan alternatif kepada masyarakat untuk memilih dan juga mampu memberikan dampak persaingan bagi para pengusaha di bidang ini. Dampak dari akibat persaingan tersebut ialah munculnya berbagai strategi yang dilakukan pemilik usaha tersebut dengan cara menciptakan inovasi-inovasi dari berbagai bidang salah satunya dalam bidang operasional (portal majalah online SWA, 2014).

Fenomena yang sering muncul dalam klinik kecantikan di Malang ialah

keterlambatan produk (krim) kepada konsumen. Jadi, pihak klinik biasanya memberikan opsi kepada pasien (konsumen) untuk menunggu krim atau mengganti resep. Fenomena tersebut termasuk dalam salah satu indikator kinerja perusahaan yaitu mengukur tingkat konsumen yang mengeluh.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, bisnis klinik kecantikan di kota Malang berkembang sangat pesat. Namun, terdapat fenomena yang muncul mengenai keterlambatan produk (krim) kepada konsumen. Berkaitan dengan penelitian ini maka, dibuat perumusan masalah penelitian sebagai berikut, apakah strategi operasi (Biaya, Mutu, Fleksibilitas dan Pengiriman) berpengaruh terhadap kinerja perusahaan pada klinik kecantikan di Kota Malang sehingga, bisnis tersebut mampu bertahan.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini ialah mengetahui pengaruh strategi operasi terhadap kinerja perusahaan pada klinik kecantikan di kota Malang.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian dengan kajian pengaruh

strategi operasi terhadap kinerja perusahaan pada klinik kecantikan di kota Malang.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam menerapkan strategi operasi untuk meningkatkan kinerjanya, seperti :

1. Apabila biaya diminalisir, maka kinerja perusahaan membaik
2. Apabila mutu ditingkatkan, maka kinerja perusahaan membaik
3. Apabila fleksibilitas layanan ditingkatkan, maka kinerja perusahaan membaik
4. Apabila sistem pengiriman layanan ditingkatkan, maka kinerja perusahaan membaik.